

政府支援的聯絡保護傘：小時數、票證發放和資料處理

目錄

簡介

本文說明如何聯絡Umbrella獲取政府支援、建議的故障排除步驟和安全資料處理程式。

概觀

美國國土上的美國政府支援團隊由美國人員組成，涵蓋美國東部時間08:00到東部時間20:00（週一至週五）的政府電話和電子郵件隊列保護傘。

- 在這些小時之外，電話線路上的工作人員均為非美國人員，電子郵件隊列則不受監控。
- 對於僅通過電話報告的Sev1或Sev2問題，美國人員可以隨時待命。

在聯絡支援人員之前需檢查的專案

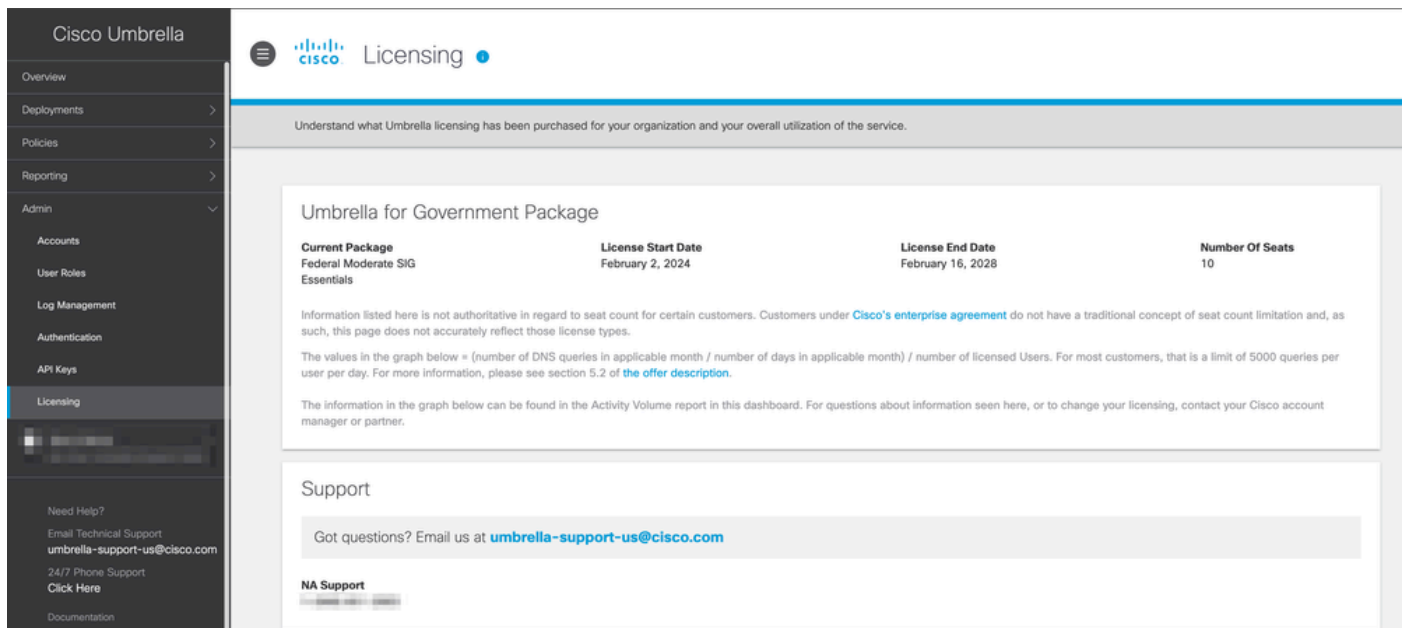
開啟支援案例之前，請嘗試以下步驟：

- 在[Cisco Umbrella中搜尋政府文件](#)和[支援入口](#)以取得答案。
- 有關Active Directory的問題，請檢視以下必備條件：[通信流程和故障排除](#)
- 對於Virtual Appliance問題，請使用提供的故障排除步驟：[Troubleshoot Virtual Appliance](#)
- 有關策略問題，請參閱：[建立策略的最佳實踐](#)

如何開啟支援票證

您可以通過兩種方式與支援團隊聯絡：

- 電子郵件：umbrella-support-us@cisco.com
- 電話：在Umbrella控制面板中的Admin > Licensing檢視電話聯絡資訊。



支援案例中包括的內容

- 請勿在美國人員支援時間之外的電子郵件中包含敏感資訊或通過電話討論這些資訊。
- 使用Cisco DocExchange傳輸包含敏感資訊的檔案。
- 提供儘可能多的詳細資訊，包括：
 - 問題開始時
 - 以前是否有效
 - 任何最近的更改或更新
 - 是否所有使用者或僅部分使用者受到影響
 - 涉及作業系統、瀏覽器和軟體版本
 - 問題是否可重複或偶發

通過DocExchange提交資料

由於FedRAMP資料處理要求，請使用Cisco DocExchange傳輸檔案，尤其是包含個人身份資訊 (PII)的檔案：

- 在思科註冊處註冊免費的Cisco [CCO帳戶](#)。
- 在電子郵件驗證之後，您將新增到相關資料夾，並通過電子郵件接收連結 (<https://ciscoshare.cisco.com/>)。
- 只有新增的使用者才能訪問該資料夾；最終客戶無法建立資料夾。
- 檔案大小限制：500 MB。
- 有關詳細資訊，請參閱《Doc Exchange使用手冊》：[快速入門:外部使用手冊](#)

關於此翻譯

思科已使用電腦和人工技術翻譯本文件，讓全世界的使用者能夠以自己的語言理解支援內容。請注意，即使是最佳機器翻譯，也不如專業譯者翻譯的內容準確。Cisco Systems, Inc. 對這些翻譯的準確度概不負責，並建議一律查看原始英文文件（提供連結）。